

서점 북클럽 회원제 본격도에 올랐다

온·오프라인 서점들 단골고객확보에 주력해

오프라인서점의 회원카드와 온라인서점의 아이디가 책 읽는 사람임을 증명하는 시대가 됐다. 독자들의 지갑 속에는 서점 회원카드가 서너장은 있고, 온라인서점의 아이디도 한두개는 기본이다. 온·오프라인 서점들이 앞다퉀 시행하고 있는 회원제는 새 고객을 끌고 기존 고객을 단골로 만들려는 노력 가운데 하나다. 서점들은 오늘도 회원만이 얻을 수 있는 갖가지 혜택을 나열하며 독자들에게 회원가입을 권유하고 있다.

북클럽 회원제 중소형 서점까지 확산돼

서점 회원제는 교보문고나 영풍문고 등 온라인서점까지 운영하고 있는 대형서점에서 오프라인서점만 있는 중소형 서점으로 확산되고 있는 추세다. 반디앤루니스 등 대형서점들은 온·오프라인서점의 통합작업을 서두르고 있고, 진솔문고, 씨티문고 등 인터넷서점이 없는 중대형 서점들과 동남문고 등 중소형 서점도 회원제를 운영하고 있다. 동남문고 김철환 과장은 “소형서점의 회원제는 특히 인근주민과 학생들에게 인기가 높다. 주소나 전화번호 등 개인정보를 제공하지 않는 고객들도 회원으로 받아준다”고 말한다.

오프라인 서점들이 회원들에게 제공하는 혜택은 주로 마일리지와 무료주차권이다. 각 서점마다 구매액의 2~5%를 마일리지로 적립해, 일정 포인트 이상이 되면 책을 구매할 수 있게 하거나 도서상품권을 증정한다. 무료주차권은 구매액과 구매액을 누적해 나눈 회원등급에 따라 무료혜택이 조금씩 다르다.

마일리지와 주차권 외에도 별도의 서비스를 제공하는 서점들도 점차 늘고 있다. 부산의

동보서적은 같은 건물 내에 있는 음반전문점이나 문구점 등을 이용할 때 5~10% 할인혜택을 주고, 글사랑문고와 부산영광도서는 가족카드를 발급해 온 가족이 함께 쓰고 마일리지를 적립할 수 있게 한다. 대구의 제일서적과 제일문고 회원들은 마일리지 3%를 적립받는 것은 물론, 5~20% 할인된 가격으로 책을 살 수 있다.

독특한 서비스로 고객 끄는 온라인서점들

후발주자인 온라인서점은 오프라인서점과 구별되는 독특한 서비스를 개발하는 데 주력하고 있다. 또 할인율, 마일리지 등이 온라인서점을 선택하는 중요한 기준으로 작용하는 현실에서 온라인서점끼리의 경쟁에서도 질 수 없다. 온라인서점들은 편리하고 안전한 이용, 유익하고 풍부한 정보제공 등을 내걸고 회원 확보전에 한창이다. 또 이들은 공통적으로 1년 이상 준비한 사이트 개편을 앞두고 있고, 신규고객 창출은 물론 기존고객을 유지하는데 더욱 공들일 계획이다.

예스24는 ‘매니아클럽’을 활성화하고, 와우북은 독자의견 게시판을 강화하고 있다. 리브로는 할인혜택을 5% 더 끌어올린 리브로국민카드 발급을 앞두고 있다. 알라딘과 정글북처럼 따로 회원가입절차를 거칠 필요 없이 처음 책을 살 때 계정을 마련하는 서점도 있다. 회원은 ‘로그인’에 대한 부담을 느끼지 않고, 서점측에선 모두 실구매고객인 회원을 확보할 수 있다. 북스포유처럼 법인회원제도를 시행하는 등 독특한 제도를 마련하는 서점도 늘고 있다. 고객지원팀 서현진 대리는 “공급으로 책을 구매하며 개인이 마일리지를 적립하



중대형 서점들의 회원카드.

는 것에 거부감을 느끼는 법인 독자가 있는 것에 착안해 마일리지를 제공하는 대신 추가할인혜택을 주는 법인회원제를 시행하고 있다고 설명한다. 북새통은 전국 120개 서점, 국민카드와 제휴해 할인과 적립혜택을 주고, 희귀절판 전문도서를 찾아주는 서비스도 실시하고 있다. 베네티스만북클럽은 책소개 카달로그를 무료로 발송하고 오프라인 북클럽센터를 운영하고 있다. 또 온라인서점들은 서평소개 강화에 주력하고 있다.

이런 경향에 대해 와우북 홍보팀 임수정씨는 “독자들이 서평의 양과 질에 따라 구매를 결정하고 있다. 따라서 전문가와 언론매체, 출판사 등에서 제공하는 서평은 물론 직원들이 직접 쓰는 서평도 강화되고 있는 추세”라고 진단한다.

한국출판연구소 백원근 선임연구원은 “오프라인서점들은 독자들을 위한 커뮤니케이션 센터로서 기능해야 하고, 온라인서점들은 독자들의 구매정보를 활용해 관심분야도서 정보메일을 발송하는 등 ‘찾아가는 서비스’를 제공해야 한다. 궁극적으로 각기 온·오프라인서점의 장점을 살려 책을 가까이 하는 환경을 만드는 데 주력해야 할 것이다”고 권고한다. —차정신 기자